

## ИНФОРМАЦИЯ

### о работе с обращениями граждан в Администрации города Тынды за 2020 год

Порядок рассмотрения обращений граждан в Администрации города Тынды регламентируется Федеральным законом от 02.05.2006 № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».

За 2020 год всего в Администрацию города Тынды поступило 879 обращений.

В Администрацию города Тынды за 2020 год поступило **703** письменных обращений жителей города Тынды, что на 156 обращений меньше, чем за аналогичный период 2019 года (859 обращений).

По системе электронного документооборота «Дело-Web» поступило **176** запросов (в 2019-215) о предоставлении информации по обращениям граждан.

Из них из Управления Президента Российской Федерации по работе с обращениями граждан 52 (в 2019-48), Аппарата губернатора, Правительства области и Министерств Амурской области 124 (в 2019- 122).

В электронной форме через официальный сайт Администрации города Тынды ([www.gorod.tynda.ru](http://www.gorod.tynda.ru), раздел «Обращение к Мэру»), поступило 263 обращения.

По типам письменных обращений, поступивших с января по декабрь 2020 года, было зарегистрировано:

Заявлений - 619

Жалоб - 79

Претензий – 5

Из поступивших письменных обращений рассмотрено по состоянию на 01.02.2021 – 693 обращений и 10 обращений оставлены без рассмотрения по инициативе заявителя.

Поддержаны просьбы и требования заявителей по 269 вопросам обращениям.

Не поддержаны просьбы и требования заявителей по 22 вопросам обращений.

В соответствии с действующим законодательством по 417 рассмотренным письменным вопросам обращений, заявителям направлены квалифицированные разъяснения.

В целях повышения объективности рассмотрения обращений специалистами Администрации города Тынды рассмотрено с выездом на место 211 обращений.

Согласно общероссийскому тематическому классификатору письменные обращения граждан за 2020 и 2019 годы распределены следующим образом:

| Тематический классификатор обращений | Количество письменных обращений (вопросов) в 2019 году | Количество письменных обращений (вопросов) в 2020 году | Соотношение 2019 к 2020 году<br>+ <b>рост</b><br>- <b>сокращение</b> |
|--------------------------------------|--|--|--|
|--------------------------------------|--|--|--|

|    |   |     |     |      |
|----|---|-----|-----|------|
| 1. | Государство,<br>общество,<br>политика   | 12  | 61  | +49  |
| 2. | Социальная сфера                        | 37  | 42  | +5   |
| 3. | Экономика                               | 122 | 159 | +37  |
| 4. | Оборона,<br>безопасность,<br>законность | 48  | 33  | -15  |
| 5. | Жилищно-<br>коммунальное хозяйство      | 649 | 422 | -227 |
|    | Всего обращений<br>(вопросов):          | 868 | 717 | -151 |

В письменных обращениях, поступивших от граждан в Администрацию города Тынды, содержатся следующие вопросы, охватывающие широкий круг проблем, среди которых самые распространенные:

1) Улучшение жилищных условий граждан –68, в том числе:

- предоставление жилья по договору социального либо коммерческого найма, переселение граждан из ветхого и аварийного жилья.

2) Обследование жилого фонда на предмет пригодности (непригодности) для проживания- 130.

Вопросы коммунально - бытового хозяйства – 205 обращений, в том числе:

- критика работы управляющих компаний по предоставлению коммунальных услуг ненадлежащего качества, перебои в тепло и водоснабжении, содержание и ремонт общего имущества, антисанитарное состояние отдельных районов города, городская свалка, отлов безнадзорных животных, а также оплатой и перерасчётом жилищно - коммунальных услуг.

Вопросы дорожной деятельности, безопасности и транспортного обеспечения населения – 19, в том числе:

- ремонт дорог, ремонт и оборудование пешеходных переходов и тротуаров, уличное освещение, работа городского транспорта и транспортное обслуживание населения.

Вопросы градостроительства, архитектуры и землепользования – 159, в том числе:

- земельные правоотношения, предоставление и оформление земельных участков.

По разделу «Оборона, безопасность и законность» - 33 вопросов, в том числе:

- жалобы в отношении соседей на нарушение закона о тишине и спокойствии граждан в вечернее и ночное время.

По разделу «Социальная сфера»-42 вопросов, в том числе: не выплата заработной платы, конфликтные ситуации в образовательных учреждениях, ремонт учреждений социальной сферы.

Мэром города Тынды и его заместителями за 2020 год было принято на личном приеме 218 граждан. Чаще всего обращения касались вопросов

переселения из ветхого и аварийного жилья.

Администрация города Тынды принимает необходимые меры и находит возможные пути решения основных проблем.

Так, в рамках подпрограмм «Переселение граждан из ветхого жилищного фонда, признанного непригодным для проживания, и (или) жилищного фонда с высоким уровнем износа (более 70 процентов), расположенного в зоне Байкало-Амурской магистрали (БАМ) на территории Амурской области» в 2020 году 54 семьи получили квартиры.

По подпрограмме «Обеспечением жильем молодых семей» выдано 4 свидетельств о праве на получение социальных выплат молодым семьям.

В соответствии с Федеральным законом «О жилищных субсидиях гражданам, выезжающим из районов Крайнего Севера и приравненных к ним местностей» от 25.10.2002 № 125-ФЗ, 5 граждан получили жилищные сертификаты.

Контроль за исполнением письменных обращений граждан – одно из основных направлений деятельности Администрации города Тынды.

С целью повышения качества рассмотрения обращений граждан:

1. Ежемесячно осуществляется анализ поступивших обращений граждан с приложением информационно-аналитической справки, который предоставляется Мэру города Тынды, в Управление по работе с обращениями граждан Правительства области и размещается на официальном сайте города.
2. Во исполнение поручения Президента Российской Федерации о проведении ежегодного Единого общероссийского дня приема граждан в Администрации г. Тынды подключены три автоматизированных рабочих места уполномоченных лиц, осуществляющих прием заявителей в режиме видео-конференц-связи, видео-связи, к Единой Системе Обращений Граждан.
3. Отделом контроля доводятся до служащих правила и требования к ответам на обращения, а так же соблюдения Федерального закона по рассмотрению обращений граждан.

В целях освещения актуальных для жителей города Тынды проблем и путей их решения Администрация города Тынды активно сотрудничает со средствами массовой информации:

- на телекомпании «Тында» четырнадцать раз в неделю транслируется программа «Новости Тынды»;

- 1 раз в месяц «Час Мэра» с участием Мэра города Тынды, его заместителей, руководителей и специалистов структурных подразделений Администрации, проводятся пресс-конференции, которые в дальнейшем освещаются на страницах печатных изданий города и транслируются в эфире местного телевидения;

- осуществляются выпуски телевизионных новостей по кабельному телевидению города Тынды;

- вопросы касающиеся общественной жизни Тынды, обсуждаются в социальных сетях аккаунтах Администрации города Тынды (<https://ok.ru/profile/558483490465>; <https://instagram.com/gorodtynda.official?igshid>

=fk2fhx9x4w72) и подведомственных организаций, а так же в электронных СМИ г.Тынды и Амурской области;

- каждую субботу месяца, Мэр города Тынды и его заместители ведут личный прием граждан с 12:00 до 19:00 часов (28 человек);

- Мэр города Тынды еженедельно предоставляет отчет о проделанной работе в личном аккаунте социальной сети «Инстаграм»;

- Мэр города Тынды регулярно проводит встречи с населением в актовом зале Администрации города Тынды, выезжает в различные микрорайоны города, осуществляет встречи с коллективами организаций города Тынды;

- кроме того, 1 раз в месяц в рамках заседания Тындинской городской Думы депутаты и Администрация города Тынды лично работают с обращениями граждан.

В 2021 году работа с письменными и устными обращениями граждан будет продолжена в соответствии с действующим законодательством.

Мэр города Тынды

 М.В.Михайлова